

 Termos e Condições

 Agosto de 2023

Assistência Empresarial

Central de Assistência 24h para solicitação de serviço:

 0800 356 1234



Sumário

DEFINIÇÕES	2
1. O QUE É O BENEFÍCIO?	4
2. QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?	5
3. QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?	5
4. VALIDADE DO BENEFÍCIO	5
5. ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?.....	5
6. QUANDO POSSO USAR?.....	6
7. O QUE ESTÁ INCLUSO?	6
8. O QUE NÃO ESTÁ INCLUSO?.....	28
9. COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?	29
10. COMO FAÇO PARA USAR MEU BENEFÍCIO?	29
11. PERDA DE DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	29
12. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS.....	30
13. PRECISA DE AJUDA?.....	31
14. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	31

Este Termos e Condições (TC) contém informações detalhadas sobre o benefício Assistência Empresarial, a partir de 07/08/2023, substituindo qualquer outra regra que, eventualmente, trate sobre o mesmo assunto.

DEFINIÇÕES

Acionamento: é o ato do Usuário de solicitar o serviço à Central de Assistência 24h. Todo acionamento gera um número de assistência (protocolo) e é contabilizado na limitação anual de serviços.

Ano Civil: é o período compreendido entre o dia 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano do respectivo acionamento.

Assistência Empresarial: é o benefício que oferece serviços de reparo, manutenção e instalação para pequenas e médias empresas de usuários de cartão Elo Empresarial elegível.

Benefício: Assistência Empresarial.

Canal de comunicação Elo: canais de comunicação da Elo Serviços, conforme indicados no item [13] *Precisa de Ajuda?* deste documento.

Cartão Elo elegível: cartão com a bandeira Elo que permite o uso do benefício. O [emissor do cartão](#) deverá ser consultado para verificar se o benefício Assistência Empresarial é elegível para seu cartão.

Central de Assistência 24h: central telefônica operada pela AWP Service Brasil Ltda. (CNPJ/MF nº 52.910.023/0001-37), sob a utilização da marca Allianz Assistance, responsável pelo atendimento do usuário e indicação dos prestadores de serviços qualificados a prestar o serviço necessário dentro dos limites e regras deste Termos e Condições.

Dados para acionamento: o Usuário precisará informar nome e CPF do titular do cartão e os 8 (oito) primeiros números do cartão Elo elegível.

Elo Flex: programa de benefícios flexíveis da Elo que pode ser acessada no endereço <https://www.elo.com.br/elo-flex/>.

Emissor: instituição financeira ou de pagamento responsável pela emissão do cartão com a bandeira Elo.

Evento Previsto: eventos externos, súbitos e fortuitos, involuntários por parte do Usuário, que provoquem danos materiais no Imóvel cadastrado, ocorrido subitamente, sem a intenção do Usuário. Consulte em cada um dos serviços, o detalhamento de cada evento previsto.

Exclusões: são serviços e situações não abrangidos pelos serviços do Assistência Empresarial.

Imóvel: Estabelecimento Comercial onde serão executados os Serviços, dentro do território nacional, com endereço cadastrado junto à Central de Assistência 24h no momento da solicitação do benefício.

Imóvel vulnerável: considera-se vulnerável o Imóvel que em caso de eventos súbitos e fortuitos, involuntários, que provoquem danos materiais ao Imóvel, de forma que o Imóvel fique exposto à entrada de estranhos em função de danos às portas, janelas, fechaduras ou qualquer outra forma de acesso.

PME: Pequena ou Média Empresa usuária do cartão Elo Empresarial.

Site da Elo: endereço eletrônico da Elo www.elo.com.br onde Usuários podem se cadastrar e gerenciar seus benefícios.

Termos e Condições (TC): refere-se a este documento denominado Termos e Condições (TC).

Usuário: refere-se a pessoa portadora do Cartão Elo Elegível.

1. O QUE É O BENEFÍCIO?

- 1.1. O benefício Assistência Empresarial oferece serviços de reparo, manutenção e instalação para pequenas e médias empresas cadastradas junto a Central de Assistência 24h no momento do atendimento de Usuários de cartões Elo elegível, conforme detalhado no item 7 deste Termos e Condições (TC).
- 1.2. O Usuário poderá fazer até 3 (três) acionamentos por ano civil para os cartões Elo elegíveis (descritos no item 3).
 - 1.2.1. Alguns serviços possuem limitação de acionamento. Nesses casos o Usuário pode fazer até 3 acionamentos por ano civil sempre respeitando o limite específico de cada serviço.
- 1.3. Os serviços podem ser solicitados para situações emergências ou programadas.
- 1.4. Os serviços serão executados pelos prestadores de serviço cadastrados e indicados pela Central de Assistência 24h.
- 1.5. O Usuário é responsável por ligar na Central de Assistência 24h (0800 356 1234) para solicitar o serviço que deseja utilizar.
- 1.6. Os custos excedentes e/ou custos com materiais são de responsabilidade do Usuário. A Allianz Partners só se responsabiliza pela execução do serviço até o limite da cobertura, conforme detalhado na Tabela 1.

IMPORTANTE:

- a) Para usar o benefício é indispensável que o Usuário cadastre seu cartão Elo elegível na Plataforma de Benefícios Elo Flex, que pode ser acessada pelo endereço www.elo.com.br. Após o cadastro, o Usuário deve incluir o benefício Assistência Empresarial no seu combo para estar apto a fazer uso do benefício.
- b) Para o uso do benefício é indispensável o contato prévio do Usuário com a Central de Assistência 24h (0800 356 1234). Essa regra se aplica tanto para casos de emergência ou programados.
- c) O endereço da pequena ou média empresa a ser atendida deve ser no Brasil e seu endereço será cadastrado junto à Central de Assistência 24 no momento da solicitação do benefício

2. QUEM FORNECE O BENEFÍCIO?

2.1. A Elo não é provedora do benefício. O Assistência Empresarial é garantido pela **AWP Service Brasil Ltda, CNPJ/MF n.º 52.910.023/0001-37**, sob a utilização da marca Allianz Assistance.

3. QUEM PODE USAR O BENEFÍCIO?

3.1. O benefício Assistência Empresarial é elegível para quem é titular ou adicional dos cartões:

3.1.1. Elo Empresarial Mais;

3.1.2. Elo Empresarial Grafite;

3.1.3. Elo Empresarial Nanquim; e

3.1.4. Elo Empresarial Diners Club.

IMPORTANTE:

a) Este TC apresenta as regras gerais do benefício Elo Flex. Entretanto, cada emissor pode negociar uma oferta específica de benefícios para cada tipo de cartão. Por isso, é indispensável que o Usuário consulte seu emissor para saber se este benefício está disponível para o seu cartão.

4. VALIDADE DO BENEFÍCIO

4.1. O benefício da Assistência Empresarial é válido durante o ano civil, ou seja, o Usuário pode usá-lo entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano do respectivo acionamento.

4.2. A quantidade de acionamentos é renovada todo dia 1º de janeiro.

4.3. Os acionamentos não utilizados no ano corrente não são cumulativos com os acionamentos do ano seguinte.

5. ONDE POSSO USAR O BENEFÍCIO?

5.1. Os serviços do benefício Assistência Empresarial serão executados em território nacional.

5.2. A execução do serviço depende da disponibilidade de profissionais cadastrados na Central de Assistência 24h para atender cidades no Brasil.

5.3. Caso na cidade não exista a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços, o Usuário será

instruído pela Central de Assistência 24h como proceder, observando, em qualquer caso, os limites previstos para cada serviço.

6. QUANDO POSSO USAR?

6.1. O benefício pode ser usado quando a Central de Assistência 24h autorizar a execução do serviço.

7. O QUE ESTÁ INCLUSO?

7.1. Os serviços disponíveis para Usuários com cartões Elo elegíveis e os limites de cobertura estão detalhados na Tabela 1.

TERMOS E CONDIÇÕES – BENEFÍCIO “ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL” – AGOSTO/2023

Tabela 1 - Resumo do benefício Assistência Empresarial.

RESUMO DO BENEFÍCIO ASSISTÊNCIA EMPRESARIAL		
Até 3 (três) acionamentos serviços por ano civil, respeitando o limite de acionamento de cada serviço, conforme indicado na tabela abaixo.		
SERVIÇO	LIMITE DE COBERTURA	LIMITE DE ACIONAMENTOS POR ANO CIVIL
Chaveiro	R\$ 250 (duzentos e cinquenta reais)	2 acionamentos
Encanador	R\$ 200 (duzentos reais)	2 acionamentos
Eletricista	R\$ 200 (duzentos reais)	2 acionamentos
Vidraceiro	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Cobertura provisória de telhados	R\$ 500 (quinhentos reais)	2 acionamentos
Vigia	R\$ 400 (quatrocentos reais)	2 acionamentos
Transporte e guarda de móveis	R\$ 400 (quatrocentos reais)	1 acionamento
Reparo em linha telefônica	R\$ 100 (cem reais)	2 acionamentos
Reparo de bebedouro	R\$ 100 (cem reais)	2 acionamentos
Indicação de profissional	-	3 acionamentos
Lubrificação de fechaduras e dobradiças	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Inspeção de extintores	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Revisão hidráulica	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Revisão de instalação elétrica	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Retirada de entulho (caçamba)	R\$ 300 (trezentos reais)	2 acionamentos
Lubrificação de porta de aço	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Sinalização em porta de vidro	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Conserto de interfone	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação de antiderrapantes	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Limpeza de calhas e rufos	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de prateleiras e varais de teto	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de quadros e ganchos	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de suporte para TV e <i>home theater</i>	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de chuveiro e torneira	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de lustre e luminária	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de cortinas e persiana	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de ventilador e ar-condicionado	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos
Instalação e fixação de olho mágico e fechadura	R\$ 150 (cento e cinquenta reais)	2 acionamentos

7.2. Os serviços serão executados apenas por profissionais credenciados junto a Central de Assistência 24h.

7.3. É indispensável o contato prévio com a Central de Assistência 24h para a execução de qualquer serviço. Se a Central de Assistência não autorizar a execução do serviço ou se o Usuário optar por fazer diferente do que foi orientado pela Central de Assistência, a Elo não se responsabilizará.

7.4. É indispensável a presença do Usuário portador do cartão Elo Elegível, titular ou adicional, no

Imóvel no momento do atendimento.

7.5. O Assistência Empresarial oferece os seguintes serviços:

7.5.1. Chaveiro

7.5.1.1. **Evento Previsto:** Em caso de evento previsto (arrombamento, roubo ou furto), se o Imóvel ficar vulnerável à entrada de pessoas estranhas e for necessário o conserto da fechadura, a Allianz Partners se encarregará do envio de um profissional para o reparo provisório ou, se possível, o definitivo.

7.5.1.2. **Problema Emergencial:** Em caso de problema emergencial (perda, quebra de chaves na fechadura, roubo ou furto de chaves) que impeça o acesso do usuário ao Imóvel, a Allianz Partners se encarregará do envio de um chaveiro para abertura de, pelo menos, uma das portas que dão acesso ao interior do Imóvel e 1 (uma) confecção de chave (simples) quando necessário.

7.5.1.3. **Limite de cobertura: até R\$ 250 (duzentos e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.1.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.1.5. Detalhes e exclusões:

7.5.1.5.1. Entende-se por acesso tanto a entrada como a saída do Usuário ao Imóvel, caso este esteja com problemas na fechadura da porta externa ou sem as chaves.

7.5.1.5.2. Serviço disponível para portas e portões de acesso ao Imóvel.

7.5.1.5.3. A Allianz Partners se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite do valor indicado neste TC, sendo que qualquer despesa com mão de obra excedente e/ou material será de responsabilidade do Usuário.

7.5.1.5.4. Não está prevista, para este serviço, a cópia de novas chaves.

7.5.1.5.5. Não está incluído serviço de abertura em portas internas, janelas, armários e depósitos.

7.5.1.5.6. Não está prevista para o serviço de Chaveiro a troca de segredos de fechaduras tetra ou eletrônica.

7.5.1.5.7. Este serviço não cobre fechadura eletrônica.

7.5.2. Encanador

7.5.2.1. **Evento Previsto:** Em caso de evento previsto em que o Imóvel estiver alagado ou em risco de alagamento em função de eventos súbitos e fortuitos, alheios a vontade do Usuário. A Allianz Partners enviará um profissional para conter provisoriamente a situação de alagamento.

7.5.2.1.1. Entende-se como alagamento quando este for causado por ruptura de canos ou entupimento de ramais internos da tubulação, sem a intenção do Usuário.

7.5.2.2. **Problema Emergencial:** Em caso de problema hidráulico emergencial, sem que haja necessidade de utilização de qualquer equipamento de detecção eletrônica, a Allianz Partners enviará um profissional para a contenção do problema.

7.5.2.2.1. Problemas hidráulicos assistidos: vazamento em tubulações (aparentes), em PVC de 1 a 4 polegadas, torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga e registros. Desentupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques, excluídos entupimentos e vazamentos de rede de esgoto que interligam as caixas de inspeção de gordura e esgoto do Imóvel.

7.5.2.3. **Limite de cobertura: até R\$ 200 (duzentos reais) por acionamento.**

7.5.2.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.2.5. Detalhes e Exclusões:

7.5.2.5.1. O serviço será prestado exclusivamente em tubulação aparente, bem como não será coberto a execução de mão de obra em canos de ferro e/ou cobre, caixa de gordura e esgoto.

7.5.2.5.2. Não será fornecido o serviço em local em que para executar a fixação, seja necessária adaptação devido a divergências na espessura, bem como a remoção da pia, coluna ou gabinete.

7.5.2.5.3. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, teto ou piso).

7.5.2.5.4. A Allianz Partners se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite do valor indicado neste TC, sendo que qualquer despesa de mão de obra excedente e/ou com material será de responsabilidade do Usuário.

7.5.2.5.5. Este serviço não cobre nenhum tipo de danos causados por casos de inundação, enchentes ou eventos da natureza.

7.5.3. Eletricista

7.5.3.1. **Evento Previsto:** Em caso de falhas ou avarias nas instalações elétricas do Imóvel cadastrado, ocasionada por raio ou sobrecarga de energia, que provoque a falta de energia no Imóvel ou em alguma de suas dependências, a Allianz Partners se responsabilizará pelo envio do profissional para realizar os reparos necessários ao restabelecimento da energia elétrica.

7.5.3.2. **Problema Emergencial:** Em caso de problema elétrico emergencial que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia na rede de baixa tensão no Imóvel a Allianz Partners se responsabilizará pelo envio de um profissional para conter a situação desde que tecnicamente possível.

7.5.3.2.1. Problemas elétricos assistidos: tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves faca, troca de resistências de chuveiros (não blindados), torneiras elétricas decorrentes de problemas funcionais ou que possam vir a acarretar curto-circuito ou interrupção de energia no Imóvel.

7.5.3.3. **Limite de cobertura: até R\$ 200 (duzentos reais) por acionamento.**

7.5.3.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.3.5. Detalhes e Exclusões:

7.5.3.5.1. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (como quebra de paredes, teto ou piso), assim como troca ou instalação de fiação.

7.5.3.5.2. O serviço não será prestado em portão elétrico/eletrônico, alarme, interfone, cerca elétrica, circuito de segurança, telefone, interfone, equipamento eletrônico, eletrodoméstico e eletroeletrônico, bem como qualquer serviço não descrito nas definições.

7.5.3.5.3. A Allianz Partners se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite do valor indicado neste TC, sendo que qualquer despesa com mão de obra excedente e/ou material será de responsabilidade do Usuário.

7.5.3.5.4. Estão excluídos eventos que resultem de instalação amadora ou clandestina. Não estão cobertos danos elétricos causados por incêndio.

7.5.4. Vidraceiro

7.5.4.1. **Problema Emergencial:** Em caso de quebra de vidros de portas externas ou janelas que deixem o acesso ao Imóvel vulnerável à entrada de pessoas estranhas, a Allianz Partners se encarregará do envio de um profissional para conter a situação ou, quando possível, executar os serviços definitivos.

7.5.4.1.1. Caso não seja possível a realização do serviço de vidraceiro o profissional fará a colocação de tapume, neste caso, o serviço será encerrado e o profissional não voltará para a troca do vidro.

7.5.4.2. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.4.3. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.4.4. Detalhes e Exclusões:

7.5.4.4.1. A Assistência Empresarial não se responsabiliza pela substituição de materiais idênticos aos existentes ou pela manutenção de questões estéticas do Imóvel.

7.5.4.4.2. A Allianz Partners se responsabiliza exclusivamente pela mão de obra até o limite do valor indicado neste TC, sendo que qualquer despesa com mão de obra excedente e/ou material será de responsabilidade do Usuário.

7.5.5. Cobertura provisória de telhados

7.5.5.1. Em caso de destelhamento parcial ou avarias no telhado ocasionada por vendaval ou granizo no Imóvel enviaremos um profissional para efetuar a cobertura provisória do telhado com lona ou plástico desde que tecnicamente possível.

7.5.5.2. O acesso ao telhado não pode ser superior a 4,5 (quatro e meio) metros de altura

pelo lado externo do Imóvel. Em caso de altura superior, o prestador irá avaliar a viabilidade da realização do serviço, e se for pontuado a necessidade de locação de andaime o mesmo será de responsabilidade do usuário, assim como os equipamentos de proteção individual.

- 7.5.5.3. O serviço não poderá ser realizado caso o acesso ao telhado na data programada para execução do serviço for impedido devido a imprevistos quanto às condições climáticas não favoráveis, ou seja, algum evento que possa influir na segurança do prestador (chuvas, ventos fortes e/ou temporais). Nesse caso o usuário poderá optar por cobrir os móveis com lona para evitar maiores avarias.
- 7.5.5.4. Havendo ou não a cobertura dos móveis, o serviço será dado como encerrado, não tendo direito a uma nova visita para cobrir o telhado.
- 7.5.5.5. Não será realizado qualquer tipo de reparo ou reposição nas estruturas de sustentação do telhado, além de reparos, reposição ou instalação de calhas, rufos ou telhas.
- 7.5.5.6. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.5.7. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.6. Vigia

- 7.5.6.1. Em caso de comprovação de vulnerabilidade do Imóvel, a Assistência Empresarial disponibilizará um profissional para fazer a vigilância do mesmo, garantindo assim que o local não fique exposto à entrada de estranhos.
- 7.5.6.2. O vigilante irá envidar os melhores esforços para preservar a segurança do Imóvel e não realizará atividades que façam parte do escopo de outros funcionários. Por exemplo: abertura de portões, entre outras coisas, e não se responsabilizará por nenhum dano material ou moral que eventualmente venha a ocorrer.
- 7.5.6.3. O serviço não compreende escolta armada.
- 7.5.6.4. O Usuário será responsável por garantir condições mínimas ao Prestador, como, por exemplo, disponibilidade de local coberto e com acesso a sanitário, em caso de negativa do Usuário, o profissional não será enviado. Caso o prestador de serviço chegue ao local e constate que ali não possui as condições indicadas, o atendimento será suspenso.

- 7.5.6.5. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado.
- 7.5.6.6. Quando o Imóvel se localizar em edifício em condomínio, a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.
- 7.5.6.7. **Limite de cobertura: até R\$ 400 (quatrocentos reais) por acionamento.**
- 7.5.6.8. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.7. Transporte e guarda de móveis

- 7.5.7.1. Em caso de eventos súbitos e fortuitos, involuntários que provoquem danos materiais ao Imóvel onde seja necessária a remoção de móveis do local assistido, a Allianz Partners providenciará o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo usuário.
- 7.5.7.2. Guarda de objetos e bens dos cômodos impactados até a conclusão da reforma ou reparos no Imóvel.
- 7.5.7.3. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado.
- 7.5.7.4. Para ter direito a esse serviço o usuário deverá solicitá-lo dentro de um período máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do evento que deixou seu Imóvel ou cômodo inabitável.
- 7.5.7.5. O local para a guarda dos móveis deverá estar situado em uma distância inferior a 50 (cinquenta) Km do Imóvel.
- 7.5.7.6. **Limite de cobertura: até R\$ 400 (quatrocentos reais) por acionamento.**
- 7.5.7.7. **Limite de acionamentos: até 1 (um) acionamento por ano civil.**

7.5.8. Reparo em linha telefônica

- 7.5.8.1. Em caso de mau contato ou ruptura de instalação quando o problema identificado for da empresa e não da concessionária responsável pela linha telefônica a Allianz Partners enviará um profissional para reparo do problema.
- 7.5.8.2. A Assistência Empresarial não se responsabiliza por qualquer despesa excedente ao limite contratado com mão de obra ou material, sendo tais despesas de responsabilidade

exclusiva do usuário.

7.5.8.3. Quando a empresa se localizar em edifício (condomínio), a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

7.5.8.4. Caso haja a necessidade de utilização de andaime, seja por altura (acima de 7 (sete) metros), por segurança ou por possibilidade do agravamento do dano, a critério da Assistência ou por solicitação do Prestador, a contratação e pagamento da despesa de locação do andaime será de responsabilidade exclusiva do usuário.

7.5.8.5. **Limite de cobertura: até R\$ 100 (cem reais) por acionamento.**

7.5.8.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.9. Reparo de bebedouro

7.5.9.1. Em caso de quebra do bebedouro do Imóvel, será disponibilizado um profissional especializado para ajuste e reparos.

7.5.9.2. Os serviços desta assistência serão prestados até o limite contratado.

7.5.9.3. Está excluído deste serviço reparo em equipamentos fora de linha, dentro da garantia ou equipamentos que não possuem assistência técnica credenciada no Brasil.

7.5.9.4. Qualquer troca de peças ou motores será de responsabilidade exclusiva do usuário.

7.5.9.5. Estão excluídos desse serviço os filtros de água que possuem rede de manutenção própria.

7.5.9.6. Quando a empresa se localizar em edifício (condomínio), a prestação deste serviço se limita às áreas privativas, estando excluídas, portanto, as áreas comuns do condomínio.

7.5.9.7. A Assistência Empresarial não se responsabiliza pela qualidade da água fornecida pelo usuário, bem como por quaisquer danos causados pelo seu consumo.

7.5.9.8. Estão excluídos também reparos em filtros; instalação ou substituição de pé ou rodízio, limpeza interna e externa; reparo em qualquer parte estética do equipamento.

7.5.9.9. Não compreende qualquer manutenção de purificadores que possuam contrato de comodato para instalação e manutenção.

7.5.9.10. O serviço está disponível nas seguintes cidades: São Paulo e Rio de Janeiro.

7.5.9.11. **Limite de cobertura: até R\$ 100 (cem reais) por acionamento.**

7.5.9.12. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.10. Indicação de profissional

7.5.10.1. O serviço de Indicação de Profissionais consiste no atendimento telefônico pelo qual serão fornecidos os contatos de prestadores do ramo da construção civil, bem como telefones de serviços emergenciais (bombeiros, polícia e hospitais).

7.5.10.2. A Assistência Empresarial se responsabiliza somente em informar o(s) número(s) de telefone(s) solicitado(s), sendo de responsabilidade do usuário acionar o serviço.

7.5.10.3. A Assistência Empresarial não se responsabiliza pelos serviços acionados pelo usuário.

7.5.10.4. Este serviço de informação está condicionado à existência de cadastro de profissionais ou da disponibilidade do número de telefone em registros públicos.

7.5.10.5. **Limite de acionamentos: até 4 (quatro) acionamentos por ano civil.**

7.5.11. Lubrificação de fechaduras e dobradiças

7.5.11.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional responsável por lubrificar fechaduras e dobradiças do Imóvel,

7.5.11.1.1. Limite de até 10 (dez) fechaduras e/ou dobradiças de portas e janelas.

7.5.11.2. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.

7.5.11.3. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.11.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.12. Inspeção de extintores

7.5.12.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional técnico para

verificar o vencimento, nível e condições de conservação do equipamento.

7.5.12.2. O serviço está destinado a extintores de:

7.5.12.2.1. CO2: 06 kg e 04 kg;

7.5.12.2.2. Pó Químico: 04 kg e 06 kg; e

7.5.12.2.3. Água: 10 lts.

7.5.12.3. O prestador fará apenas a verificação e apontamentos quando necessário, e não está coberta a troca do equipamento.

7.5.12.4. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.

7.5.12.5. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.12.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.13. Revisão hidráulica

7.5.13.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional para verificação de possíveis vazamentos em registros, vedantes de torneiras, boia da caixa d'água, caixa acoplada, válvula de descarga, sifões e flexíveis.

7.5.13.2. A Execução desse serviço limita-se a verificação, e não está coberta nenhuma manutenção.

7.5.13.3. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.

7.5.13.4. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.13.5. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.14. Revisão de instalação elétrica

- 7.5.14.1. A Assistência Empresarial providenciará mão de obra especializada para checagem apenas do quadro de força de iluminação e tomadas, e apontamento de eventuais consertos que deverão ser feitos pelo Usuário.
- 7.5.14.2. O serviço não será realizado em cabine de alta tensão e quadro de comando de elevador, piscinas e bombas de água.
- 7.5.14.3. Não contempla redimensionamento e/ou qualquer reparo necessário apontado pelo prestador.
- 7.5.14.4. A revisão elétrica é realizada em circuitos elétricos 220v e 127v trifásico, bifásicos e monofásicos de baixa tensão.
- 7.5.14.5. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.14.6. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.14.7. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.15. Troca de lâmpadas, tomadas e interruptores

- 7.5.15.1. A Assistência Empresarial providenciará até 10 (dez) trocas de lâmpadas queimadas no Imóvel.
- 7.5.15.2. A compra das lâmpadas é de responsabilidade do Usuário.
- 7.5.15.3. A assistência não contempla reparos em luminárias, bocais ou de troca de reatores. O pé direito não deverá ter mais do que 3 (três) metros de altura.
- 7.5.15.4. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.15.5. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.15.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.16. Retirada de entulho (caçamba)

- 7.5.16.1. A Assistência Empresarial providenciará em caso de sinistro uma caçamba (tamanho padrão de quatro metros cúbicos) para retirada do entulho do Imóvel.
- 7.5.16.2. O serviço não contempla mão de obra para remoção do entulho do Imóvel.
- 7.5.16.3. A caçamba ficará disponível para o Usuário pelo prazo máximo de 03 (três) dias.
- 7.5.16.4. São considerados sinistros para esse serviço:
- 7.5.16.4.1. Roubo ou furto qualificado (caracterizado pela destruição ou rompimento de obstáculos para acesso ao Imóvel);
 - 7.5.16.4.2. Incêndio;
 - 7.5.16.4.3. Queda de raio;
 - 7.5.16.4.4. Explosão de qualquer natureza;
 - 7.5.16.4.5. Danos Elétricos;
 - 7.5.16.4.6. Vendaval;
 - 7.5.16.4.7. Granizo;
 - 7.5.16.4.8. Impacto de veículos;
 - 7.5.16.4.9. Inundação;
 - 7.5.16.4.10. Alagamento; e
 - 7.5.16.4.11. Desmoronamento.
- 7.5.16.5. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.16.6. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.16.7. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.17. Lubrificação de porta de aço

- 7.5.17.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional para realizar a mão de obra especializada para limpeza e lubrificação de portas de aço comercial.
- 7.5.17.2. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.17.3. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.17.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.18. Sinalização em porta de vidro

- 7.5.18.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional que fará até 5 (cinco) adesivações de faixas de segurança contínua em porta de vidro para garantir a segurança na circulação das pessoas.
- 7.5.18.2. O serviço contempla a adesivação da faixa de segurança contínua, em adesivo vinil opaco, em cores diversas, para ser aplicado na porta de entrada (principal) da empresa assistida.
- 7.5.18.3. A faixa de segurança contínua deverá ser adquirida pelo Usuário.
- 7.5.18.4. Na primeira visita o prestador irá analisar o local e formalizar em *check-list* os materiais necessários para que o Usuário providencie e agende o retorno para conclusão.
- 7.5.18.5. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.18.6. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.18.7. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.19. Conserto de interfone

- 7.5.19.1. A Assistência Empresarial providenciará mão de obra especializada para conserto de interfone desde que o problema seja no aparelho.
- 7.5.19.2. Não será realizado qualquer serviço de abertura em alvenaria para passagem de novos conduítes e fiação.
- 7.5.19.3. Qualquer material como peça ou acessório que seja necessário o Usuário será o responsável, os prestadores apenas dispõem de ferramentas aptas para a mão de obra.
- 7.5.19.4. Excluído a manutenção de equipamentos do tipo coletivo (portaria dos condomínios).
- 7.5.19.5. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.19.6. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.19.7. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.20. Instalação de antiderrapantes

- 7.5.20.1. A Assistência Empresarial providenciará mão de obra para até 5 (cinco) aplicações de fitas antiderrapantes em escadas, tapetes e áreas de circulação.
- 7.5.20.2. Todos os materiais necessários para à instalação serão por conta do cliente e serão informados previamente pela Central de Assistência 24h.
- 7.5.20.3. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.20.4. A realização do serviço está restrita à altura máxima de 4 (quatro) metros.
- 7.5.20.5. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.20.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.21. Limpeza de calhas e rufos

- 7.5.21.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de profissional para limpeza de até 5 (cinco) calhas e rufos.
- 7.5.21.2. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.
- 7.5.21.3. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**
- 7.5.21.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.22. Instalação e fixação de prateleiras e varais de teto

- 7.5.22.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional para a instalação de fixação de prateleiras, varão e/ou varais de teto.
- 7.5.22.2. O serviço será realizado em locais com limitação de até 2 (dois) metros lineares, em lajes de concreto e até 3 (três) metros do chão.
- 7.5.22.3. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.
- 7.5.22.4. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel.
- 7.5.22.5. O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de concreto, madeira ou aço, forros/paredes de gesso ou *Drywall* quando o produto tiver peso superior a 32 kg, madeira e PVC, a fim de não comprometer a estrutura do local.
- 7.5.22.6. Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mas isso não significa que atendam a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit, às custas do Usuário.
- 7.5.22.7. Em caso de custo adicional, além do limite descrito, a Central de Assistência 24h informará ao Usuário, que deverá ser arcar com o seu pagamento, por meio de recursos próprios.

7.5.22.8. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.22.9. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.23. Instalação e fixação de quadros e ganchos

7.5.23.1. O Usuário terá a sua disposição um prestador enviado pela Assistência Empresarial para fixação de até 5 (cinco) quadros e/ou ganchos.

7.5.23.2. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

7.5.23.3. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel.

7.5.23.4. O serviço não compreende atendimento para fixação em altura maior que 4 (quatro) metros do piso.

7.5.23.5. Para não comprometer a estrutura do local, o serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 kg e/ou madeira e PVC.

7.5.23.6. Alguns objetos comercializados acompanham um kit de buchas e parafusos, mas isso não significa que atendem a todo tipo de parede, cabendo ao prestador avaliar se deve utilizar ou substituir o kit.

7.5.23.7. O serviço também não compreende a fixação de quadro ou tela de arte de valor comercial ou histórico, sendo o Usuário responsável por informar que essa condição não se aplica aos quadros que serão fixados.

7.5.23.8. Não será realizada a instalação de quadro modular.

7.5.23.9. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.23.10. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.24. Instalação e fixação de suporte para TV e *home theater*

- 7.5.24.1. A Assistência Empresarial providenciará mão de obra especializada para fixação de suporte a televisores ou *home theater*.
- 7.5.24.2. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.
- 7.5.24.3. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel.
- 7.5.24.4. O profissional irá avaliar o local apontado pelo Segurado para instalação do suporte. Caso o profissional avalie como inviável, o Usuário deverá indicar outro local para instalação.
- 7.5.24.5. Instalação de suporte de televisor de tela plana (tela de tecnologia plasma, LCD, LED ou OLED), de no máximo 65 (sessenta e cinco) polegadas.
- 7.5.24.6. O serviço não será efetuado em colunas ou vigas de madeira ou aço, forros de gesso quando o produto tiver peso superior a 32 (trinta e dois) kg madeira e PVC, a fim de não comprometer a estrutura do local.
- 7.5.24.7. Condições do serviço:
- 7.5.24.7.1. Para Televisores:
- 7.5.24.7.1.1. O suporte para fixação da TV deve ser fornecido pelo Usuário.
- 7.5.24.7.1.2. Não será realizada a configuração de aparelhos, como canais de TV a cabo, TVs *Smart*, computadores ou vídeo games (internet, configuração de voz, sensores de movimentos).
- 7.5.24.7.1.3. Não será realizada Instalação de TV em painéis de madeira.
- 7.5.24.8. Para *home theater*:
- 7.5.24.8.1. Instalação de caixas acústicas na parede ou em pedestais, passagens de cabos em conduítes já existentes, desde que apropriados para o tipo de fiação do equipamento e organização de fios e cabos.

7.5.24.9. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.24.10. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.25. Instalação e fixação de chuveiro e torneira

7.5.25.1. A Assistência Empresarial providenciará mão de obra especializada para instalação de ducha (a gás) ou chuveiro elétrico de tensão (voltagem) 127V ou 220V, com fixação em paredes ou instalação de torneira simples.

7.5.25.1.1. Torneiras simples são aquelas que fornecem apenas água fria e que possuem apenas um registro. Torneiras simples não permitem saída de água quente, mesmo que haja instalação na casa.

7.5.25.2. Condições do serviço:

7.5.25.2.1. O serviço não será realizado se a fiação elétrica ou o disjuntor interligado ao ponto de instalação for incompatível com o requisito mínimo do produto, devendo o Usuário regularizar tais condições elétricas.

7.5.25.2.2. Todos os produtos elétricos desta categoria necessitam obrigatoriamente da fiação de aterramento.

7.5.25.2.3. O sistema de aterramento garante a segurança contra riscos de choques elétricos e deve obedecer à NBR-5410 – da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

7.5.25.2.4. O serviço não compreende nenhuma furação ou adequação de ponto hidráulico ou ponto elétrico e/ou dimensionamento da rede elétrica.

7.5.25.3. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.25.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.26. Instalação e fixação de lustre e luminária

7.5.26.1. O Usuário terá a sua disposição um prestador fornecido pela Assistência Empresarial para a instalação de lustres de pequeno porte ou spots no Imóvel (considera-se de pequeno porte lustres ou refletores com peso até 5 (cinco) kg.).

7.5.26.2. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

7.5.26.3. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel.

7.5.26.4. Condições do serviço:

7.5.26.4.1. Fica excluída qualquer mão de obra para serviços de alvenaria (tais como, mas não se limitando a, quebra de paredes, passagem de conduítes e de fiação de aterramento, realização de reforço estrutural para forros, gesso, lixamento e pintura).

7.5.26.4.2. A execução do serviço ficará inviabilizada quando houver a necessidade de realizar instalação/troca parcial ou total da fiação elétrica dos circuitos do Imóvel.

7.5.26.4.3. O serviço não compreende atendimento para instalação de lustres ou refletores com peso maior que 5 (cinco) kg e/ou altura de fixação maior que 4 (quatro) m do piso, nem a instalação de refletores em quadras poliesportivas, campos de futebol, indústria, estúdios fotográficos, teatro ou piscina.

7.5.26.5. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.26.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.27. Instalação e fixação de cortinas e persianas

7.5.27.1. A Assistência Empresarial providenciará o envio de um profissional para a instalação do conjunto de fixação de persianas do tipo padrão, com acionamento manual, trilhos de cortina e varão (persiana padrão: persiana de acionamento manual. Assim, não se enquadram as persianas de acionamento automático).

7.5.27.2. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

7.5.27.3. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel.

7.5.27.4. O serviço será realizado em cortinas e persianas de até 2 (dois) metros lineares, em lajes de concreto e até 3 (três) metros do chão.

7.5.27.5. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.27.6. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.28. Instalação e fixação de ventilador e ar-condicionado

7.5.28.1. A Assistência Empresarial providenciará a instalação de ventilador de teto ou ar-condicionado, desde que existam condições técnicas no local.

7.5.28.2. É aconselhável que o usuário possua a planta elétrica e hidráulica do Imóvel para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

7.5.28.3. O Usuário deverá apontar o local do furo e será responsável por qualquer incidente e/ou eventuais danos, mesmo com a apresentação da planta elétrica e hidráulica do Imóvel. CONDIÇÕES DO SERVIÇO:

7.5.28.3.1. Instalação de ventilador:

7.5.28.3.1.1. O prestador irá avaliar o local da instalação que deverá estar preparado para receber o ventilador (toda parte elétrica/fiação) e o peso do equipamento, para garantir a qualidade do serviço prestado.

7.5.28.3.1.2. O pé direito não deve superar a altura de 3 (três) metros.

7.5.28.3.1.3. O serviço não contempla a furação da laje/teto.

7.5.28.3.1.4. O dimensionamento do quadro de energia é de responsabilidade do usuário.

7.5.28.3.1.5. A assistência arcará com a mão de obra e o usuário com os materiais necessários para a instalação.

7.5.28.3.2. Instalação de ar-condicionado:

7.5.28.3.2.1. O aparelho de ar-condicionado deverá ter até 30.000 (trinta mil) BTUs.

7.5.28.3.2.2. O prestador irá avaliar o local que deve conter:

7.5.28.3.2.2.1. Aferição da instalação elétrica existente:

7.5.28.3.2.2.1.1. Tomada de uso específico com circuito exclusivo.

7.5.28.3.2.2.1.2. Circuito de aterramento.

7.5.28.3.2.2.1.3. Dimensionamento dos cabos e disjuntores, de acordo com a potência e tensão do aparelho.

7.5.28.3.2.2.1.4. Medição de tensão no ponto de alimentação do aparelho.

7.5.28.3.2.2.2. Serviços de colocação e de alvenaria:

7.5.28.3.2.2.2.1. Abertura de vão (demolição de alvenaria) de acordo com o tamanho do aparelho.

7.5.28.3.2.2.2.2. Limpeza do entulho e quadro.

7.5.28.3.2.2.2.3. Instalação de suporte (quando necessário)

7.5.28.3.2.2.2.4. Vedação do vão entre o aparelho e moldura utilizando espuma.

7.5.28.4. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.28.5. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

7.5.29. Instalação e fixação de olho mágico e fechadura

7.5.29.1. O Usuário terá a sua disposição um prestador para a instalação de olho mágico e fechadura simples na porta principal de entrada de seu Imóvel desde que tecnicamente possível.

7.5.29.2. Condições do serviço:

7.5.29.2.1. A fixação de olho mágico se restringe a portas de madeira, devendo o prestador avaliar o ponto para a realização dos furos na altura desejada pelo usuário. A realização de furos e fixação de objetos na porta de madeira dependerá do estado de conservação da porta, pois a presença de umidade, desgastes ou tipo estrutural da porta podem inviabilizar a realização do serviço.

7.5.29.2.2. Não será realizado o serviço para furação e fixação de fechaduras e/ou olho mágico em portas do tipo blindada, corta-fogo (antichama) e vidro ou que contenham tratamento acústico interno, além de instalações para fechaduras elétricas e eletrônicas (digitais).

7.5.29.3. **Limite de cobertura: até R\$ 150 (cento e cinquenta reais) por acionamento.**

7.5.29.4. **Limite de acionamentos: até 2 (dois) acionamentos por ano civil.**

8. O QUE NÃO ESTÁ INCLUSO?

8.1. Assistência Empresarial não cobre:

- 8.1.1. Gastos com reposição, troca ou substituição de peças;
- 8.1.2. Serviços providenciados diretamente pelo usuário ou terceiros, sem prévio contato com Central de Assistência 24h;
- 8.1.3. Acionamento fora dos âmbitos definidos;
- 8.1.4. Serviços de assistência para terceiros;
- 8.1.5. Eventos que ocorram em situação de guerra, manifestações populares, atos de terrorismo e sabotagem, greves, enchentes, interdições de rodovias e/ou outras vias de acesso, detenções por parte de qualquer autoridade por delito não derivado de acidente de trânsito e restrições à livre circulação, casos fortuitos e de força maior;
- 8.1.6. Assistências em que o usuário oculte informações necessárias para a prestação do serviço ou descaracterização proposital de um fato ocorrido;
- 8.1.7. Serviços hidráulicos;
- 8.1.8. Serviços elétricos;
- 8.1.9. Demais custos não relacionados a prestação da Assistência Empresarial;
- 8.1.10. Os Serviços da Assistência Empresarial previstos neste TC, não prevê qualquer tipo de reembolso aos usuários.

9. COMO FAÇO PARA ATIVAR MEU BENEFÍCIO?

- 9.1.1. Para ativar o benefício Assistência Empresarial, o Usuário deve:
- 9.1.2. Acessar o site da Elo;
- 9.1.3. Pressionar em “Entrar”;
- 9.1.4. Informar CPF e senha;
- 9.1.5. Pressionar em “Entrar”;
- 9.1.6. Selecionar o cartão que possui o benefício Assistência Empresarial; e
- 9.1.7. Adicionar Assistência Empresarial ao combo de benefícios do seu cartão.

10. COMO FAÇO PARA USAR MEU BENEFÍCIO?

- 10.1. **Para usar o benefício Assistência Empresarial, o Usuário deve ligar para a Central de Assistência 24h para informar o serviço que deseja utilizar.**
- 10.2. Central de Assistência 24h: 0800 356 1234.
- 10.3. A Central de Assistência 24h passará todas as informações necessárias para a utilização do benefício.
- 10.4. É indispensável que o portador do cartão esteja no Imóvel no momento da execução do serviço.

11. PERDA DE DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. O Usuário perderá o direito à utilização dos serviços de Assistência Empresarial sempre que causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos e/ou omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.
- 11.2. A Elo poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

12. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

- 12.1. A Allianz Partners - AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº, CNPJ/MF n.º 52.910.023/0001-37 (na qualidade de provedora do serviço Assistência Empresarial) e a Elo Serviços coletarão somente os dados necessários à execução do benefício, referido neste documento, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado
- 12.2. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>. Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo Serviços respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo Usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo Serviços. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo Serviços, na opção Meus Dados. Em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais frequentes

referente aos dados pessoais ou, acesse o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

13. PRECISA DE AJUDA?

- 13.1. Central de Assistência 24h da AWP Service Brasil Ltda, Allianz Partner: 0800 356 1234. O atendimento funciona todos os dias da semana e é 24 horas.
- 13.2. Em caso de problemas para ativar, fazer a troca de benefícios no Elo Flex ou usar o benefício, entre em contato com o canal de comunicação da Elo por:
- 10.1.1. e-mail faleconosco@elo.com.br; ou
- 10.1.2. WhatsApp pelo telefone (11) 97351-9074. Esse atendimento funciona de segunda à sexta das 9h até às 18h e aos sábados das 9h até às 15h.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. Elo Serviços não é provedora do Benefício, este serviço é oferecido através da intermediação da Allianz Partners - AWP Service Brasil Ltda CNPJ/MF nº, CNPJ/MF n.º 52.910.023/0001-37, ao Usuário do Cartão Elo Elegível.
- 14.2. Todas as condições, detalhamentos e requisitos inseridos acima, foram fornecidas pelos fornecedores mencionados, em decorrência do que restou previamente ajustado.
- 14.3. A Elo Serviços não se responsabiliza pela entrega, qualidade e/ou pela disponibilidade do serviço do benefício e/ou o seu uso.
- 14.4. A Elo se reserva ao direito de a seu exclusivo critério, ou para atender solicitação do Emissor, a qualquer momento, alterar, suspender ou cancelar o presente benefício, modificar este TC, incluindo novas condições e/ou restrições, o que será comunicado ao Usuário por meio de seus meios de contato cadastrados. A continuidade do acesso e/ou uso do Benefício pelo Usuário implicará em automática aceitação de eventuais atualizações do TC;
- 14.5. As informações acima pontuadas têm caráter informativo sobre o benefício, maiores informações acerca do produto, configurações técnicas, extensões, limitações, exclusões ou outras disposições sobre o uso regular do benefício deverão ser consultadas diretamente nos termos e condições vigentes no site www.elo.com.br/elo-flex/.

- 14.6. O Usuário se compromete a utilizar o Benefício de boa-fé e em conformidade com todos os preceitos legais, regulamentares e contratuais porventura aplicáveis, bem como com a ordem pública, a moral e os bons costumes e as normas de conduta geralmente aceitas. Qualquer violação a este item poderá sujeitar o Usuário à exclusão da lista de Usuários do Benefício, sem prejuízo de outras sanções administrativas, civis e/ou penais eventualmente aplicáveis.
- 14.7. O Benefício se aplica somente ao Cartão Elo Elegível, devendo o Usuário consultar seu Emissor para verificar se o Benefício está disponível para o seu Cartão Elo. O contato dos emissores está disponível em <https://www.elo.com.br/institucional/canais-de-contato>.
- 14.8. O Usuário perderá o direito de utilização do Benefício em caso de fraude comprovada, ou tentativa de fraudar este TC ou qualquer procedimento contido na utilização do benefício, e suas regras por qualquer meio, podendo, ainda, responder nas esferas cível e criminal por todos os danos ocasionados.
- 14.9. Este documento é um resumo das condições envolvendo o Benefício apontado e, caso o Emissor use-o como material para divulgação ou distribuição aos Usuários de Cartão Elo Elegível, ele o fará por sua conta e risco.
- 14.10. É da exclusiva responsabilidade do Emissor garantir que o seu programa de cartão e benefícios ofertados para cada modalidade de cartão e outras divulgações, estejam em total conformidade com todas as leis, regulamentos e outros requisitos legais aplicáveis.
- 14.11. O Usuário deverá ler atentamente este TC e não poderá escusar-se dele alegando ignorância sobre ao seu teor, inclusive quanto às eventuais modificações.

Vai na sua.
Vai com Elo.

